



Horwath Colombia

NIT.:830.000.818-9

Bogotá D.C., 13 de Julio de 2010

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Ciudad

He auditado, de acuerdo con normas de auditoria generalmente aceptadas en Colombia, los estados financieros de AVANTEL S.A.; NIT 830.016.046-1 al 31 de diciembre de 2009, no incluidos aquí y emitido mi informe sobre los mismos el 12 de febrero de 2010. La información contable, financiera y tributaria es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.


He verificado la compilación de la información estadística de servicio, obtenida de los sistemas de administración de la Compañía, los cuales se detallan en el área de servicio al cliente incluida en la pagina www.avantel.com.co, preparada por la Gerencia de la Compañía, correspondiente al mes de Junio de 2010, en cumplimiento con los requisitos que para esta fueron incluidos en la Circular Única titulo III en los numerales 1.11.1 y 1.11.2 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

a). Indicadores de calidad de la línea de atención al usuario:

Indicadores de calidad de la línea de atención al usuario	Junio de 2010
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario.	47.304
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente.	22.915
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de servicio al cliente que fueron canceladas por el usuario antes de ser atendido por el asesor de servicio al cliente.	1.189
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	13%

b). Indicadores de calidad del servicio de atención al usuario:

Indicadores de calidad del servicio de atención al usuario – Centros de Atención a Clientes con Radicación de PQRS (CAP)	Junio de 2010
Número de usuarios atendidos en los Centros de Atención al Cliente.	6.395
Número de usuarios que desistieron en cada uno de los centros de Atención al Cliente.	31


YANETH ROMERO REYES
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No.56.294-T
Miembro de **HORWATH COLOMBIA**